

# **BAB I    PENDAHULUAN**

## **I.1    Latar Belakang**

Kantin Universitas Telkom merupakan pusat kuliner yang berada di lingkungan kampus Universitas Telkom. Kantin ini menyediakan berbagai pilihan kuliner melalui tenant-tenant yang menawarkan makanan dan minuman guna memenuhi kebutuhan mahasiswa. Pengelolaan kantin ini dilakukan secara profesional oleh Direktorat Logistik dan Aset Universitas Telkom. Mengingat lokasi yang strategis dan jumlah kunjungan mahasiswa yang tinggi, terdapat beberapa kendala operasional yang dialami mahasiswa dan tenant saat memanfaatkan fasilitas kantin, sebagaimana yang diungkap dalam studi oleh Agustina, C. S., & Nurnida, I (2019).

Mahasiswa yang hendak memesan makanan atau minuman di kantin kerap menghadapi hambatan dan ketidaknyamanan. Mereka perlu menjelajahi seluruh kantin untuk memeriksa menu yang ditawarkan tiap tenant. Situasi ini menguras waktu yang idealnya bisa mereka gunakan untuk beristirahat atau belajar. Selain itu, proses pembayaran pun menciptakan kesulitan. Mahasiswa perlu bergerak bolak-balik dari tenant ke kasir untuk membayar, kemudian kembali ke tenant dengan bukti pembayaran. Langkah ini tidak hanya memakan waktu dan energi, namun juga meningkatkan risiko terjadinya antrian dan kerumunan.

Tak hanya mahasiswa, tenant di kantin Universitas Telkom juga menghadapi berbagai tantangan. Banyak di antara mereka kesulitan dalam mengelola pesanan karena masih mengandalkan pencatatan pada kertas. Saat kantin penuh sesak, metode ini kerap menimbulkan kebingungan dan mengganggu kelancaran operasional. Ditambah lagi, mahasiswa yang sering berpindah tempat duduk menyulitkan tenant untuk menemukan lokasi mereka saat pesanan telah siap disajikan. Cara pencatatan dan penandaan pesanan di kertas kerap menjadi sumber kesalahan, entah terkait pesanan yang salah atau kesalahan dalam perhitungan pembayaran.

Sebagai solusi atas masalah tersebut, aplikasi point of sales (POS) berbasis website direkomendasikan untuk diterapkan dalam manajemen pemesanan di kantin Universitas Telkom. Aplikasi tersebut akan memudahkan mahasiswa untuk melihat menu dan melakukan pemesanan dari tenant mana saja melalui perangkat mereka sendiri. Melalui aplikasi ini, proses pembayaran bisa dijalankan secara digital, meminimalisir keperluan bergerak bolak-balik antara tenant dan kasir. Selain itu, aplikasi ini turut membantu tenant dalam pengelolaan pesanan, pembayaran, serta penandaan lokasi mahasiswa untuk memudahkan proses pengantaran. Adapun metode Scrum yang dinamis dan iteratif dianggap cocok diterapkan dalam pengembangan aplikasi ini untuk menjawab kebutuhan yang dinamis serta mengatasi permasalahan yang dialami oleh mahasiswa dan tenant.

Dalam meningkatkan aksesibilitas layanan di kantin Universitas Telkom, telah dikembangkan sistem Reztopia BackOffice yang memenuhi kebutuhan back office bagi tenant, termasuk manajemen menu dan laporan penjualan. Sistem Reztopia POS yang sedang dikembangkan saat ini bergantung pada Reztopia BackOffice. Oleh karena itu, pengembangan ini tidak hanya merupakan kelanjutan, namun juga integrasi yang memperluas fungsionalitas dengan menambahkan fitur-fitur khusus yang memfasilitasi proses pemesanan dan interaksi antara mahasiswa dengan tenant. Harapan dari pengembangan ini adalah untuk memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan optimalisasi operasional di kantin Universitas Telkom.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang dapat dibuat adalah:

- a. Bagaimana merancang aplikasi point of sales berbasis website yang dapat memfasilitasi mahasiswa dalam proses pemesanan di kantin Universitas Telkom?

- b. Bagaimana merancang aplikasi point of sales berbasis website yang dapat memfasilitasi mahasiswa dalam proses pembayaran di kantin Universitas Telkom?
- c. Bagaimana merancang aplikasi point of sales berbasis website yang dapat membantu tenant dalam pengelolaan pesanan di kantin Universitas Telkom?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Merancang aplikasi point of sales berbasis website yang dapat memfasilitasi mahasiswa dalam proses pemesanan di kantin Universitas Telkom.
- b. Merancang aplikasi point of sales berbasis website yang dapat memfasilitasi mahasiswa dalam proses pembayaran di kantin Universitas Telkom.
- c. Merancang aplikasi point of sales berbasis website yang dapat membantu tenant dalam pengelolaan pesanan di kantin Universitas Telkom

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan, penelitian ini akan memberikan manfaat dalam tiga aspek, yaitu:

- a. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi teknologi yang memudahkan proses pemesanan dan pembayaran di kantin. Dengan adanya aplikasi point of sales berbasis website ini, mereka dapat melihat menu dan memesan makanan atau minuman langsung dari meja mereka, serta melakukan pembayaran secara efisien tanpa perlu berjalan bolak-balik antara tenant dan kasir. Ini akan mengoptimalkan waktu dan tenaga yang biasanya terbuang dalam proses pemesanan dan pembayaran.
- b. Bagi Universitas Telkom, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional kantin dan kepuasan mahasiswa

terhadap fasilitas yang disediakan. Aplikasi ini akan mempermudah manajemen kantin dalam mengelola proses pemesanan dan pembayaran, sehingga dapat mengurangi antrian dan kerumunan. Hal ini pada gilirannya dapat meningkatkan citra positif universitas di mata mahasiswa dan masyarakat umum.

- c. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi pendidikan tinggi, hasil rancangan website point of sales ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lainnya. Metodologi, teknik, dan temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau inspirasi dalam merancang dan mengimplementasikan solusi teknologi informasi lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam lingkungan pendidikan tinggi.

## **I.5 Batasan Penelitian**

Batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan dan implementasi aplikasi point of sales berbasis website pada fitur manajemen pemesanan untuk kantin Universitas Telkom.
- b. Aplikasi yang dirancang hanya mencakup fungsi pemesanan makanan atau minuman, pembayaran self-service, dan pengelolaan pesanan dengan menyediakan informasi daftar pesanan yang jelas.
- c. Meski metode scrum digunakan dalam perancangan aplikasi ini, penelitian ini tidak akan membahas secara detail tentang metode scrum itu sendiri. Fokus penelitian lebih kepada penerapan metode tersebut dalam konteks pengembangan aplikasi point of sales.
- d. Evaluasi kinerja dan kegunaan aplikasi ini hanya akan dilakukan terhadap mahasiswa Universitas Telkom yang menggunakan kantin universitas.